

نظام الدعم الموحد

دليل معالج البلاغات – ٢٠ أكتوبر ٢٠٢٥



وزارة التعليم
Ministry of Education

المعنيين من معالجي البلاغات في هذا العرض التقديمي:

- جامعة
- جامعة
- جامعة
- الابتعاث
- الخدمات المشتركة
- النقل المدرسي
- المباني
- الأمن والسلامة
- الموارد البشرية



- ٨ ميزات أخرى
- ٧ حالات البلاغ
- ٦ الصفحة الرئيسية لمعالجة البلاغ
- ٥ تحديث وتعيين البلاغ
- ٤ تغيير المهمة واسنادها لشخص
- ٣ التصفية
- ٢ نظرة عامة
- ١ الدخول للموقع



الدخول الموحد

هي إحدى مبادرات وزارة التعليم لإدارة وحكومة الهوية الرقمية وإيجاد آلية تحقق وتسجيل آمنة تهدف إلى تسهيل الوصول إلى جميع الأنظمة بوزارة التعليم من خلال حساب موحد.

تسجيل الدخول

تسجيل الدخول الموحد لوزارة التعليم

عنوان البريد الإلكتروني

أدخل عنوان بريدك الإلكتروني في MOE

١ ٥ ٤ ٨

أدخل رمز التحقق

تسجيل الدخول

يتم الدخول عبر الايميل الوزاري الخاص بالموظف، ويجب ادخال كلمة المرور الصحيحة ليتمكن المستخدم من معالجة البلاغ



Business Workflows

مكان العمل | Quick Case | إنشاء | الحالات

خط الأعمال: Buildings | قائمة المراقبة: 0 | تم خرق SLA: 2 | بحاجة إلى الانتباه: 1 | خرج: 0 | غير معين: 2 | ما أفتحه: 2

أعمدة ظاهرة | بحث | تصدير | تم تحديد 0 من 2

قسم مقدم الطلب	تاريخ التعديل	المجموعة المعينة	المكلف	الحالة	الأولوية	ملخص	مُعرّف الطلب	مُعرّف الحالة
محافظة جدة	2:06:30 ,2025/07/19 م	TBC Building	Support User Three	معلّقة	متوسط	Buildings	715	CASE-0000000404
محافظة جدة	... 10:35:06 ,2025/07/21	TBC Building	Support User Three	تم التعيين	متوسط	Buildings	717	CASE-0000000406

1

أعمدة ظاهرة | بحث | تصدير | تم تحديد 0 من 15

قسم مقدم الطلب	تاريخ التعديل	المكلف	الحالة
منطقة الحدود الشمالية	... 10:50:16 ,2025/07/21	Support User Three	تم حله
محافظة جدة	12:44:31 ,2025/07/21 م	Support User Three	تم حله

2

اولوية (مطلوب)

متوسط

التصفية

خرج

مرتفع

متوسط

منخفض

1. معرف الحالة: عبارة عن الرقم المرجعي او التذكرة المرفوعة من قبل مقدمي البلاغات
2. أولوية التذكرة: عبارة عن تقييم للحالة المرفوعة ليتم التعامل معها بشكل دقيق من خلال حل التذاكر الحرجة بطريقة مختلفة وفي وقت قياسي
3. تصدير الملف: يتم تصدير الملف حسب اختيار الموظف للمدة المعلومة بصيغة ملفات الاكسل مما يسهل عليه حصر حالات معينة ورفعها كتقارير مطلوبة



Business Workflows

إنشاء Quick Case مكان العمل

الحالات

التصفية: الحالة: الكل مفتوح اسم تسجيل الدخول للمكلف: أنا

عوامل التصفية المحددة

الأولوية

متوسط

متوسط

متوفرة

العناصر المحفوظة 11

تحت المشاركة معي

☐ حالتي المفتوحة

☐ حالتي المفتوحة التي تم اختراقها

☐ كل الحالات غير المعينة

☐ الحالات المفتوحة شديدة الأهمية

☐ كل الحالات المفتوحة التي تم اختراقها

☐ كل الحالات المفتوحة

☐ الحالات المفتوحة ذات الأولوية الحرجة

☐ الحالات المفتوحة ذات الأولوية العالية

☐ كل الحالات في الشهر الماضي

☐ كل الحالات في آخر 3 أشهر

☐ كل الحالات في آخر 6 أشهر

إلغاء

إزالة الكل

تطبيق عوامل التصفية

Business Workflows

إنشاء Quick Case مكان العمل

الحالات

التصفية: الحالة: الكل مفتوح اسم تسجيل الدخول للمكلف: أنا

عوامل التصفية المحددة

الأولوية

متوسط

متوسط

متوفرة

العناصر المحفوظة 11

اسم تسجيل الدخول للمكلف

الأولوية

التاريخ المستهدف

التصنيف الأول

الحالة

الطبقة 2 للغة

الطبقة 3 للغة

المجموعة المعينة

المصدر

المُعترف

إلغاء

إزالة الكل

تطبيق عوامل التصفية

1. تصنيف ServiceNow: يتم عرض عناصر مخصصة حسب التاريخ والحالة وغيرها لتشمل كل التفاصيل

2. تصنيف BMC: يتم عرض العناصر حسب نوع الحالات وحسب ما هو معمول في أفضل الممارسات للبرامج



تغيير عدة حالات طلب



تغيير المهمة

المكلف: تحديد

المجموعة المعينة: TBC Building

التصفية: لا

Abdallah a Habib
abhabib@moe.gov.sa

Asim Alshubrumi
alshubrumi@moe.gov.sa

Support User One
supportserone@xyz.com

Cancel تعيين

تغيير المهمة إضافة إلى قائمة الملاحظة إلغاء وضع العلامة العلامة

ملخص	مُعَرَّف الطلب	مُعَرَّف الحالة	
Buildings	233	CASE-0000000164	<input type="checkbox"/>
Buildings1	705	CASE-0000000401	<input checked="" type="checkbox"/>
Buildings	713	CASE-0000000402	<input checked="" type="checkbox"/>
Buildings	715	CASE-0000000404	<input checked="" type="checkbox"/>
Buildings	717	CASE-0000000406	<input checked="" type="checkbox"/>

وهي كالتالي:

1. يتم تحديد التذاكر
2. اضغط على ايقونة (تغيير المهمة)
3. حدد المجموعة
4. حدد الشخص المكلف للمهمة

تعيين وتحديث عدة بلاغات

٨

ميزات اخرى

٧

حالات البلاغ

6

الصفحة الرئيسية لمعالجة البلاغ

5

تحديث وتعيين البلاغ

4

تغيير المهمة واسنادها لشخص

3

التصفية

2

نظرة عامة

1

الدخول للموقع

خط الأعمال: Buildings

0 قائمة الملاحظة

2 تم خرق SLA

1 بحاجة إلى الانتباه

0 خرج

2 غير معين

2 ما أفتحه

الحالات

تغيير المهمة إضافة إلى قائمة الملاحظة إلغاء وضع العلامة العلامة

قسم

محافظة جدة

تاريخ التعديل

المجموعة المعينة

المكلف

الحالة

الأولوية

ملخص

معرّف الطلب

معرّف الحالة

تعيين لي

إضافة ملاحظة

تحديث الحالة

العلامة

محافظة جدة

10:35:06, 2025/07/21

TBC Building

Support User Three

تم التعيين

متوسط

Buildings

717

CASE-0000000406

✓

12:36:56, 2025/07/21

TBC Building

Abdallah a Habib

تم التعيين

متوسط

test1

CASE-0000000609

✓

10:50:16, 2025/07/21

TBC Building

Support User Three

تم حله

متوسط

Buildings

233

CASE-0000000164

12:44:31, 2025/07/21

TBC Building

Support User Three

تم حله

متوسط

Buildings1

705

CASE-0000000401

3:48:43, 2025/07/20

TBC Building

Support User Three

تم حله

متوسط

Buildings

713

CASE-0000000402

2:17:10, 2025/07/01

TBC Building

Support User One

تم حله

متوسط

Buildings

440

CASE-0000000191

بعد اختيار عدة بلاغات يتم الضغط على
ويتم اختيار تعيين لي ستغير البلاغات ويتم
تعيينها مباشرة لك

أيضا نستطيع تحديث الحالة لعدة بلاغات، ولكن
باختيار كلمة تحديث الحالة



٨
مميزات أخرى

٧
حالات البلاغ

6
الصفحة الرئيسية لمعالجة البلاغ

5
تحديث وتعيين البلاغ

4
تغيير المهمة واسنادها لشخص

3
التصفية

2
نظرة عامة

1
الدخول للموقع

S
Q
🔔
⚙️

إنشاء
Quick Case
مكان العمل

Business Workflows

6
عرض تذاكر ...OW

الموارد

النشاط

5
4
3
2

Buildings

7
عرض كامل

إضافة ملاحظة

قام Support User Three بتغيير حقول الحالة التالية

الحالة

تم التعيين

المكلف

Support User Three

١٠ يوليو ٢٠٢٥ ٢٠:٢٠

عرض Support User Three الحالة 2 من المرات بعد المرة الأولى

١٠ يوليو ٢٠٢٥ ٢٠:٢٠

عرض Ramy Ragai الحالة 3 من المرات بعد المرة الأولى

٩ يوليو ٢٠٢٥ ٢٠:٠٨

أنشأ Ramy Ragai الحالة

ملخص

Buildings

مؤسسة الدعم المعنية

USC - Building

إظهار أكثر

٩ يوليو ٢٠٢٥ ٢٠:٠٨

تم التعديل منذ ٦ ساعات

متوسط

CASE-0000000406

إضافة إلى قائمة الملاحظة

المرفقات

البريد الإلكتروني

العلامة

تم التعيين

مقدم الطلب

Ramy Ragai

Office-Based Employee

مؤرخ الشركة

Ministry of Education < محافظة جدة > مح...

النوع

Ramy.R@cybermak.net

الموقع

MOE HQ

الشركة المعنية < المؤسسة المعنية < المجموعة المعنية

Ministry of Education > USC - Building > TBC Building

المكلف

Support User Three

تعيين لي

مُعزف الطلب

717

مُعزف البطاقة الخارجية

-

قالب الحالة

Buildings

خط الأعمال

Buildings

موقع الحالة

MOE HQ

مجموعة التدفق

-

الطبعة 1 للغة

المباني

الطبعة 2 للغة

أعمال النظافة

الطبعة 3 للغة

بلاغات واستفسارات أعمال النظافة العامة

مُعزف الطلب

717

مُعزف البطاقة الخارجية

-

قالب الحالة

Buildings

1. شريط المعلومات : يحتوي على رقم التذكرة وحالتها ومستوى اتفاقية الخدمة وآخر تحديث للتذكرة
2. العلامة : يتم استخدامها لإعطائها أولوية
3. البريد الإلكتروني : لإرسال إيميل مباشرة لأي شخص ويجب وضع اسم المستلم
4. المرفقات: تجد كل ما تم إرفاقه من المستفيد في هذا المكان
5. إضافة لقائمة الملاحظة : نضغط على هذه الخاصية في حال كان الطلب معلقاً ونحتاج للرجوع للبلاغ
6. عرض تذاكر SNOW: عبارة عن محرك بحث للتذاكر المتعلقة في البرنامج السابق Service Now
7. النشاط: المكان المخصص للتواصل مع المستفيد او كتابة الملاحظات التي تخص الفريق
8. سلسلة الاحداث: توثيق لكل خطوة تمت في التذكرة

WWW.MOE.GOV.SA



4 تحديث الحالة

الحالة (required)
تم حله

سبب الحالة (required)
تحديد

حل الحالة
تم الحل تلقائياً

رمز الحل
لا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر

وصف الحل
متابعة العمل مطلوبة

إرسال مذكرة قرار إلى مقدم الطلب

Cancel حفظ

3 تحديث الحالة

الحالة (required)
معلقة

سبب الحالة (required)
تحديد

التصنيفية

لا

استجابة العمل

الحقول المطلوبة مفقودة

الموافقة

تغيير البنية التحتية

جهة خارجية

Cancel حفظ

2 تحديث الحالة

الحالة (required)
تم التعيين

سبب الحالة
تحديد

Business Workflows

Buildings

CASE-0000000406 متوسط تم التعديلا

تم التعيين

الحالة (required)

تم التعيين

تم التعيين

قيد التنفيذ

معلقة

تم حله

ملغى

Cancel حفظ

1. تغيير أو تحديث حالة الطلب : من خلال النقر على تم التعيين ستظهر لنا نافذة لتحديث الحالة
2. الحالات المتوفرة كالتالي:
 1. تم التعيين
 2. قيد التنفيذ
 3. معلقة
 4. تم حله
 5. ملغى
3. المعلقة: عندما يستلزم من مقدم البلاغ تقديم مسوغات أو مرفقات فلا بد من تغيير الحالة إلى معلقة لكيلا يتم حسم الوقت المتبقي من مستوى اتفاقية الخدمة مع تحديد سبب الحالة
4. تم حله: بعد تقديم المسوغات لأبد من تغيير الحالة إما قيد التنفيذ أو تم حله، ولابد من ذكر سبب الحالة كما هو موضح في الصورة



- ٨ مميزات أخرى
- ٧ حالات البلاغ
- ٦ الصفحة الرئيسية لمعالجة البلاغ
- ٥ تحديث وتعيين البلاغ
- ٤ تغيير المهمة واسنادها لشخص
- ٣ التصفية
- ٢ نظرة عامة
- ١ الدخول للموقع

سير العمل التجاري

مكان العمل حالة سريعة إنشاء

تعديل

Buildings

تم التعديل منذ يومين متوسط CASE-0000000402

إعادة الفتح

إضافة إلى قائمة الملاحظة المرفقات البريد الإلكتروني العلامة

تم حله لا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر

1 Ramy.R@cybermak.net الموقع MOE HQ

النوع Office-Based Employee

مقدم الطلب Ramy Ragai

Ministry of Education < محافظة جدة > مح... مؤلف الشركة

جهة الاتصال: Ramy Ragai

المكلف Support User Three

3 تعيين لي

الشركة المعنية > المؤسسة المعنية > المجموعة المعنية
Ministry of Education > USC - Building > TBC Building

1. نستطيع التواصل مع مقدم الطلب من خلال ايقونة الايميل الظاهرة بجانب ايميل مقدم الطلب
2. يستطيع مقدم البلاغ ان يعيد فتح البلاغ الذي تم حله من خلال الضغط على (إعادة الفتح) كما هو موضح في الصورة
3. يستطيع معالج البلاغ بعد الاطلاع على تفاصيل البلاغ بتعيين البلاغ لنفسه من دون الرجوع لصفحة البلاغات الرئيسية



ملف الموظف	
<p>الموقع MOE HQ</p> <p>الموقع MOE HQ</p>	<p>النوع Office-Based Employee</p> <p>موظف Support User Three</p> <p>مُعرّف الشركة Tester Three</p>
<p>مُعرّف تسجيل الدخول su3</p>	<p>الأدوار الوظيفية Buildings, Case Agent, Safety and Security, Educational Services, Scholarship</p>
<p>الأشخاص ذوو الصلة</p> <p>الحالات المطلوبة</p> <p>الحالات المعينة</p> <p>مجموعات الدعم</p> <p>الحالات ذات الصلة</p> <p>الوثائق ذات الصلة</p>	

تسجيل الدخول بصيغة
Support User Three

ملفي التعريفي

إعلاماتي

إتاحتي

تفضيلاتي

تسجيل الخروج

ملف الموظف يحتوي على التالي:

1. مكان وموقع الموظف
2. معرف الشركة
3. الدور الوظيفي
4. واسم المستخدم للدخول

هناك عناصر أخرى مفيدة كعرض الأشخاص ذوو الصلة، الحالات المطلوبة، الحالات المعينة، ومجموعات الدعم، وأيضا الحالات والوثائق ذات الصلة



- 8
اسناد مهمة
مشتركة
- ٧
مستوى اتفاقية
الخدمة
- 6
بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو
- 5
قوالب الرد
- 4
اسناد الطلب
لمجموعة اخرى
- 3
تغيير اللغة
- 2
الإتاحة
- 1
ملفي التعريفي

يتم اضافة هذه الخاصية لإعلام الآخرين بأنك غير متاح لأي سبب كان سواء خروج اضطراري او لديك إجازة او غيرها

✕
إتاحتي

متاح للتعيين ☒

إلغاء
تطبيق

S
🔍
🔔

تسجيل الدخول بصقة
Support User Three

ملفي التعريفي

إعلاماتي

إتاحتي

تفضيلاتي

تسجيل الخروج



تغيير اللغة

- 8
اسناد مهمة
مشتركة
- ٧
مستوى اتفاقية
الخدمة
- 6
بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو
- 5
قوالب الرد
- 4
اسناد الطلب
لمجموعة اخرى
- 3
تغيير اللغة
- 2
الإتاحة
- 1
ملفي التعريفي

تفضيلاتي

اللغة المفضلة

العربية

إلغاء تطبيق

S

تسجيل الدخول بصفة
Support User Three

S

ملفي التعريفي

إعلاماتي

إتاحتي

تفضيلاتي

تسجيل الخروج





8
اسناد مهمة
مشتركة

٧
مستوى اتفاقية
الخدمة

6
بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو

5
قوالب الرد

4
اسناد الطلب
لمجموعة اخرى

3
تغيير اللغة

2
الإتاحة

1
ملفي التعريفي

تعديل
Buildings

إضافة إلى قائمة الملاحظة
المرفقات
البريد الإلكتروني
العلامة
تم التعديل منذ ٤٤ ثانية
متوسط
CASE-0000000404

تم التعيين

قد يحصل خطأ في اختيار التصنيف الفرعي أو التصنيف الفرعي الإضافي فلذلك تم إيجاد طريقة مناسبة لإسناد الطلب لمجموعة أخرى وأيضا تكليف شخص معين مما يسهل عدم إلغاء التذكرة ويتم احتسابها في التقارير الدورية

1. يتم الضغط على ايقونة (تعديل)
2. ستفتح الخيارات في أسفل الصفحة كما هو موضح في الصورة ويتم تغيير الفئة الأساسية والفرعية و الفرعية الإضافية
3. يسمح فقط بإعادة اسناد البلاغ لداخل المجموعة

الطبقة 1 للغة

المباني

الطبقة 2 للغة

أعمال صيانة التكييف

الطبقة 3 للغة

بلاغات صيانة أجهزة التكييف

الطبقة 4 للغة

بلاغات أعطال التكييف

خط الأعمال

Buildings

موقع الحالة

MOE HQ

ملصق

اختيار

شعار البطاقة الخارجية

المصدر

Digital Workplace

التاريخ المستهدف

Ramy.R@cybermak.net

الموقع

MOE HQ

النوع

Office-Based Employee

شعار الشركة

مقدم الطلب

Ramy Ragai

Ministry of Education

ملخص (مطلوب)

Buildings

الأولوية (مطلوب)

متوسط

جهة الاتصال

Ramy Ragai

المجموعة المعنية (مطلوب)

TBC Building

المكلف

Support User Three

تعيين لي



قوالب الرد

8

اسناد مهمة
مشتركة

٧

مستوى اتفاقية
الخدمة

6

بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو

5

قوالب الرد

4

اسناد الطلب
لمجموعة اخرى

3

تغيير اللغة

2

الإتاحة

1

ملفي التعريفي

تحديد قالب ملاحظات

اللغة: Arabic (United Arab Emirates) | حط الأعمال: Buildings

أعمدة ظاهرة | البحث | تصدير | التصفية | اسم القالب

شركة

لا توجد بيانات لعرضها

إلغاء | تطبيق

عرض تذاكر OW...

النشاط | الموارد

عرض كامل | تحديث | تصفية

أدخل اسم الشخص والبريد الإلكتروني ومعرّف تسجيل الدخول أو معرّف الموظف بعد @ لإضافة شخص.

عام

إلغاء | نشر | قالب الملاحظات | إرفاق

قام Support User Three بتغيير فئة الحالة
الطبعة 2 للفئة
أعمال صيانة التكييف

الطبعة 3 للفئة
بلاغات صيانة أجهزة التكييف

الطبعة 4 للفئة
بلاغات أعطال التكييف

١١:١٣ ٢٠٢٥ يوليو

قام Support User Three بتغيير فئة الحالة
الطبعة 2 للفئة
أعمال الصيانة

الطبعة 3 للفئة
بلاغات صيانة الاعمال الصحية

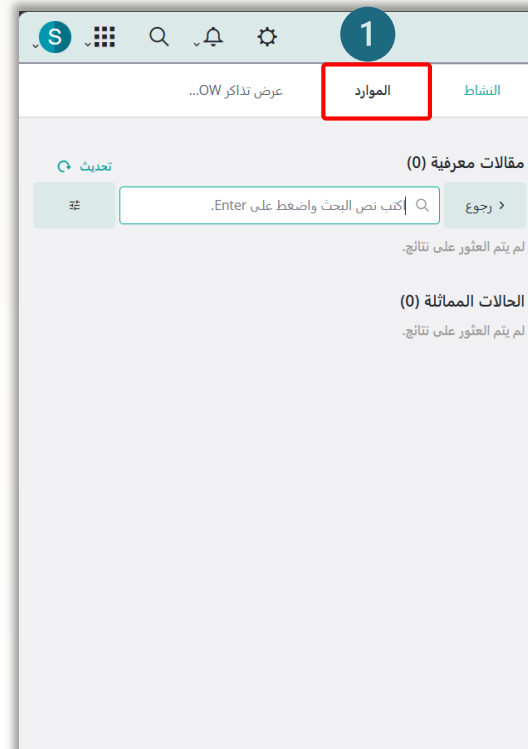
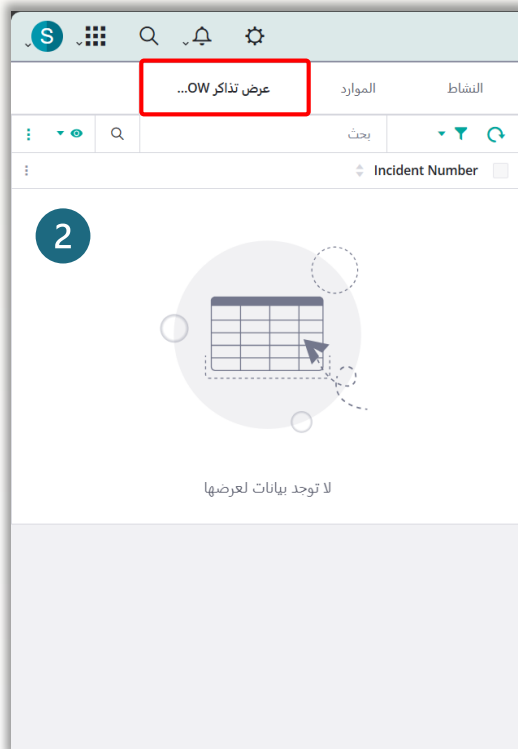
الطبعة 4 للفئة
بلاغات تغيير أعطية الصرف الصحي

هي عبارة عن قوالب جاهزة لمواضيع مختلفة تخص
الخدمة الأساسية ويستطيع معالج البلاغات عمل
البحث والنقر على ايقونة تطبيق

****هذه الخاصية توفر الجهد والوقت لمعالج البلاغ**



- 8 اسناد مهمة مشتركة
- ٧ مستوى اتفاقية الخدمة
- 6 بوابة المعرفة تذاكر سيرفس ناو
- 5 قوالب الرد
- 4 اسناد الطلب لمجموعة اخرى
- 3 تغيير اللغة
- 2 الإتاحة
- 1 ملفي التعريفي



1. الموارد: عبارة عن مساعد لمعالج البلاغات للبحث عن الأسئلة الشائعة وتمكينه من معالجة البلاغ والرد من خلال عرض الأسئلة المشابهة او المقاربة لكلمة البحث
2. عرض تذاكر SNOW: يتم عرض التذاكر في البرنامج السابق وليتم



8

٧

6

5

4

3

2

1

اسناد مهمة مشتركة

مستوى اتفاقية الخدمة

بوابة المعرفة تذاكر سيرفس ناو

قوالب الرد

اسناد الطلب لمجموعة اخرى

تغيير اللغة

الإتاحة

ملفي التعريفي

سير العمل التجاري

وزارة التعليم
Ministry of Education

مكان العمل ▾ حالة سريعة ▾ إنشاء ▾

تحرير ✎

العلامة 🚩 البريد الإلكتروني ✉ المرفقات 📎 إضافة إلى قائمة الملاحظة 👁 إعادة الفتح ↺

تم التعديل منذ يومين متوسط ٨:٠٠ في الأحد ١٣ يوليو ٢٠٢٥

تم حله

Hour Resolution 8

الحالة: مفقود

مستحق في الأحد ١٣ يوليو ٢٠٢٥ ٨:٠٠

ستظهر لك تفاصيل الحالة ووقت وتاريخ الاستحقاق وأيضاً الوقت المتفق عليه لإنهاء البلاغ

اسناد مهمة مشتركة ١



في حال احتياج افادة من طرف اخر بإدارة مختلفة فإن هذه الخاصية تمكننا من إضافة مهمة مخصصة وتعبئة البيانات المطلوبة كما هو موضح في الصورة

سبر العمل التجاري

test1

CASE-0000000609

تم التعديل منذ ثمانية واحدة

تم التعيين

ملصق

إضافة قائمة مراجعة

وصف الحل

رمز الحل

إدارة المهام

إضافة مهمة مخصصة

إضافة مهمة من قالب

تحديث

يدوي

المهام

3

2

1

لا توجد مهمة متاحة.



اسناد مهمة مشتركة ٢

8

اسناد مهمة
مشتركة 2

٧

مستوى اتفاقية
الخدمة

6

بوابة المعرفة
تذاكر سيرفس ناو

5

قوالب الرد

4

اسناد الطلب
لمجموعة اخرى

3

تغيير اللغة

2

الإتاحة

1

ملفي التعريفي

X

إضافة مهمة يدوية

ملخص المهمة (مطلوب)

وصف المهمة

تسليق

إرفاق

المكلف ①

Support User Three

المجموعة المعينة

TBC Building

تعيين لي

6

5

إلغاء

7

الطبقة 1 للفئة

تحديد

الطبقة 2 للفئة

تحديد

الطبقة 3 للفئة

تحديد

الطبقة 4 للفئة

تحديد

خط الأعمال (required)

Buildings

الأولوية (مطلوب)

متوسط

المرحلة

اختيار

ملصق

تحديد

لابد من تعبئة الخانات المطلوبة

1. ملخص المهمة: اختصار للمشكلة
2. وصف المهمة: لابد من كتابة وصف دقيق
3. خط الاعمال وهو متعلق بنوع الخدمة الرئيسية
4. الأولوية (مطلوبة)
5. اختيار الشركة او المجلس
6. اختيار اسم معالج البلاغ
7. النقر على ايقونة (حفظ)



وزارة التعليم
Ministry of Education



الرقم المجاني

٨٠٠٤٣٨٨٨٨٥

داخل الوزارة

٨٨٨٨٥

شكراً لكم